

# PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG GADAI EMAS DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG SETIA BUDI MEDAN

Meilinda Sari  
Ilyda Sudardjat, S.Si, M.Si

## ABSTRACT

*The title of this the public perception about pawning gold of Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan. The purpose of the research is to determine the extent to which understanding of the public about process of pawning gold to give by Pegadaian Syariah. The data used in this research are primary data and secondary data. The collecting of the primary data is done by giving the questionnaire to the customer of Pegadaian Syariah, while the secondary data are obtained from Pegadaian Syariah, books, literature, internet and others. The analysis method that used in this research is descriptive analysis using SPSS 16,0 version. The result of this research understanding customer's or community about pawning gold is various. No one understands anyone not understands. But my observation, that has become a permanent customer's of Pegadaian Syariah understanding about pawning gold to given and they have opinion about how to pawn gold of Pegadaian Syariah very easy and not many requirements.*

Keywords : Perception, Understanding, Pawning Gold

## I. Pendahuluan

Agama Islam adalah risalah (pesan-pesan) yang diturunkan Tuhan kepada Muhammad SAW, sebagai petunjuk dan pedoman yang mengandung hukum-hukum sempurna untuk dipergunakan dalam menyelenggarakan tata cara kehidupan manusia lainnya, hubungan manusia dengan alam dan hubungan manusia dengan khaliqnya.

Islam merupakan agama yang bersifat universal dan berlaku sepanjang jaman. Keabadian dan keaktualan Islam telah terbukti sepanjang sejarahnya, dimana setiap kurun waktu dan perkembangan peradaban manusia senantiasa dapat dijawab dengan tuntas oleh ajaran Islam melalui Al-Qur'an sebagai landasannya.

Islam datang dengan serangkaian pemahaman tentang kehidupan yang membentuk pandangan hidup tertentu. Islam hadir dalam bentuk garis-garis hukum yang global (*khuthuuh 'ariidhah*), yakni makna-makna tekstual yang umum, yang mampu memecahkan seluruh problematika kehidupan manusia baik yang meliputi aspek ritual (ibadah) maupun sosial (*muamalah*). Dengan demikian akan dapat digali (*diistimbat*) berbagai cara pemecahan setiap masalah yang timbul dalam kehidupan manusia.

Jika masyarakat mau melihat keadaan lembaga formal yang dapat dipergunakan untuk melakukan pinjam-meminjam, mungkin masyarakat akan cenderung memilih lembaga formal untuk memenuhi kebutuhan dananya. Lembaga formal tersebut dibagi menjadi dua yaitu lembaga bank dan lembaga non-bank. Saat ini masih terdapat kesan pada masyarakat bahwa meminjam ke bank adalah suatu hal yang lebih membanggakan dibandingkan dengan lembaga formal lain, padahal dalam proses nyatanya memerlukan waktu yang relatif lama dengan persyaratan yang cukup rumit serta jaminan yang memberatkan. Padahal pemerintah telah memfasilitasi masyarakat dengan suatu perusahaan umum (perum) yang telah melakukan kegiatan pegadaian yaitu perum pegadaian yang menawarkan akses yang lebih mudah, proses

yang jauh lebih singkat dengan persyaratan yang relatif sederhana dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana.

Selama ini banyak orang yang merasa malu dan canggung untuk datang ke kantor pegadaian terdekat. Hal ini tidak terlepas dari sejarah PT pegadaian yang awalnya merupakan sarana alternatif bagi masyarakat ekonomi lemah untuk memperoleh pinjaman uang secara aman dan praktis dengan hanya menggadaikan barang berharganya. Tidak mengherankan bila yang datang ke kantor pegadaian pada umumnya adalah orang-orang yang berpenampilan lusuh dengan wajah tertekan.

Secara umum faktor penyebab rendahnya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa pegadaian ini, diduga salah satunya karena faktor minimnya pengetahuan masyarakat atas produk yang ditawarkan serta minimnya promosi yang dilakukan pihak manajemen perusahaan dalam memperkenalkan produk-produk yang dimaksud.

Namun belakangan ini kesan tersebut perlahan sirna seiring dengan upaya modernisasi dan profesionalisasi yang dilakukan pihak PT Pegadaian. Kini mereka mulai membangun citra barunya sebagai sebuah lembaga keuangan yang profesional dengan mengusung motto : **“Menyelesaikan masalah tanpa masalah”**. Demikian pula kalangan nasabahnya, tidak lagi terlepas dari golongan ekonomi menengah ke bawah tetapi malah menjangkau kalangan ekonomi atas. Jika dianalisa, hal ini tidak terlepas dari kebijakan pengembangan produk layanannya yang semakin kompleks, yaitu tidak hanya mencakup jasa gadai tapi juga taksiran, jasa titipan, jasa lelang, dan tidak ketinggalan jasa layanan galerinya, yakni toko emas yang menjual emas berkualitas. Secara umum lembaga pegadaian dimaksudkan sebagai suatu lembaga yang memberikan fasilitas bagi warga masyarakat untuk dapat memperoleh pinjaman uang secara praktis.

Pada prinsipnya, ketika kita melakukan transaksi gadai, kita menyerahkan barang yang kita gadai, kita menyerahkan barang yang kita miliki untuk mendapatkan pinjaman dana. Atas pinjaman tersebut, kita dibebankan beberapa macam biaya hingga waktu kita bisa melunasi pinjaman tersebut.

Sejarah pegadaian syariah di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari kemauan warga masyarakat Islam untuk melaksanakan transaksi akad gadai berdasarkan prinsip hukum Islam. Hal ini dimaksud, dilatarbelakangi oleh maraknya aspirasi dari warga masyarakat Islam di berbagai daerah yang menginginkan pelaksanaan hukum Islam dalam berbagai aspeknya termasuk pegadaian syariah. Selain itu, semakin populernya praktis bisnis ekonomi syariah dan mempunyai peluang yang cerah untuk dikembangkan.

Melihat semakin berkembangnya permintaan masyarakat dan kian diterimanya pola bisnis berbasis syariah dalam praktek perekonomian di Indonesia, maka banyak Bank dan Lembaga Keuangan lainnya tertarik untuk menerapkan pola serupa. Apalagi, pola pegadaian syariah memungkinkan perusahaan dapat lebih proaktif dan lebih produktif dalam menghasilkan berbagai produk jasa keuangan modern, seperti jasa piutang dan jasa sewa beli. Pada lembaga gadai model yang dimaksud, nilai-nilai dan prinsip syariah dalam hal gadai dapat di implementasikan. Selain itu fungsinya juga dapat dipertimbangkan sebagai lembaga intermediasi bagi warga masyarakat terhadap sektor keuangan.

Salah satu keuntungan investasi emas adalah begitu banyak fasilitas pembiayaan yang tersedia dan dapat juga kita gunakan sewaktu-waktu dengan cepat. Maka jika kita mempunyai simpanan dalam bentuk emas dan suatu saat ada kebutuhan dana mendesak, kita tidak perlu serta merta menjual emas yang kita miliki untuk menutupi kebutuhan tersebut. Kita bisa mendapatkan pinjaman dana cepat dengan menggadaikan emas yang kita miliki.

Sistem gadai juga sangat bermanfaat bagi sebagian orang yang senang memanfaatkan momentum tren sebuah bisnis. Sistem gadai lebih menguntungkan daripada menjual emas. Gadai emas bisa dilakukan di berbagai macam tempat, tetapi yang paling umum ditemukan di Indonesia adalah melalui pegadaian syariah dan bank syariah.

Berdasarkan hal di atas, permasalahan dalam penelitian ini adalah 1). Bagaimana pemahaman masyarakat tentang gadai emas di Pegadaian Syariah?. 2). Apakah motif nasabah dalam menggadaikan emas di Pegadaian Syariah?

## II. Tinjauan Pustaka

Pengertian gadai menurut adalah suatu hak yang diperoleh oleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh orang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berutang tidak dapat melunasi kewajibannya pada saat jatuh tempo (Susilo,1999).

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa gadai adalah suatu hak yang diperoleh oleh orang yang berpiutang atas suatu barang bergerak yang diserahkan oleh orang yang berutang sebagai jaminan utangnya dan barang tersebut dapat dijual (dilelang) oleh yang berpiutang bila yang berutang tidak dapat melunasi kewajibannya pada saat jatuh tempo. Sedangkan Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berfungsi memberikan pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.

Rukun gadai : 1). *Aqid* (orang yang beraqad). *Aqid* adalah orang yang melakukan akad yang meliputi 2 arah, yaitu : (a) *rahin* (orang yang menggadaikan barangnya), dan (b) *murtahin* (orang yang berpiutang dan menerima barang gadai), atau penerima gadai. Hal ini dimaksud didasari oleh *sighat*, yaitu ucapan berupa ijab qabul (serah terima antara penggadai dan penerima gadai). 2). *Ma'qud 'alaih* (barang yang diakadkan). Meliputi 2 hal, yaitu (a) *marhun* (barang yang digadaikan) dan (b) *marhun bihi (dain)*, atau utang yang karenanya diadakan akad *rahn* (Abdurrahman, 1998 : 296).

Syarat gadai : (a) *sighat*, (b) pihak-pihak yang beraqad cukup menurut hukum, (c) utang (*marhun bih*), dan (d) *marhun*.

### 2.1 Karakteristik Gadai di Pegadaian Syariah

Secara fundamental terdapat beberapa karakteristik pegadaian syariah yaitu : 1) Kategori nasabah yang disajikan sebagai target pinjaman dapat berupa nasabah perorangan (berpenghasilan tetap atau badan usaha). 2) Jenis barang yang dapat digadaikan adalah : seluruh jenis emas 18, 22, 23, 24 karat berupa perhiasan dan emas 24 karat berupa latakan, yang dimaksud dengan perhiasan adalah emas dalam bentuk gelang, kalung, cincin, dan anting. 3) Jumlah pinjaman yang dapat diberikan kepada nasabah maksimum 80% dari nilai taksiran emas atau maksimum 50% dari nilai taksir berlian, apabila terdapat berlian sebagai aksesoris perhiasan emas (bukan berbentuk butiran). 4) Jumlah pembiayaan yang diberikan adalah minimum Rp 1 juta dan maksimum Rp 250 juta. 5) Pengikatan pembiayaan gadai dilakukan secara unnotariil. 6) Jangka waktu pembiayaan untuk setiap transaksi adalah 2 bulan dan dapat diperpanjang sesuai keperluan nasabah. Setiap usulan perpanjangan dilakukan sebagai proses permohonan baru termasuk proses penaksiran kembali atas emas. 7) Cara pembiayaan dilakukan secara tangguh dan sekaligus pada waktu pinjaman jatuh tempo.

## 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Hamzah Gufron didalam penelitiannya berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Produk Qardh dengan Gadai Emas di PT. Bank Sumut cabang Medan” menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan yang terdiri dari faktor promosi ( $X_1$ ), faktor harga taksiran barang ( $X_2$ ), faktor prosedur pencairan barang ( $X_3$ ) dan minat nasabah ( $Y$ ).

Penelitian ini telah dilakukan sebelumnya oleh mahasiswi IAIN Sumatera Utara yang membahas masalah produk Qardh dengan gadai emas di PT. Bank Sumut Syariah cabang medan, kemudian penelitian yang saya lakukan bersifat deskriptif yaitu memberikan angket (Quesioner) kepada setiap nasabah yang menggunakan Produk Qardh dengan gadai emas. Penelitian yang dilakukan oleh Teti setiasih (2009) didalam menggunakan data primer belum menunjukkan hasil peningkatan yang baik tentang produk ini, akan tetapi saya ingin mengetahui lebih jauh bagaimana perkembangan produk syariah tentang Qardh dengan gadai emas, penelitian ini juga bagaimana juga kita sebagai peneliti mensosialisasikan produk ini kepada masyarakat.

Dengan demikian harapan saya nantinya setelah penelitian ini terselesaikan dapat memberitahukan kepada seluruh elemen masyarakat bagaimana kinerja atau produk Qardh dengan gadai emas ini berjalan dengan baik.

## III. Metodologi Penelitian

### 3.1 Populasi

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, atau transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi ibjek penelitian (Kuncoro, 2001 : bab 3). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah yang menggadaikan emasnya. Populasi yang diambil sebanyak 120 orang.

### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu : 1) Kuesioner, yaitu penulis membuat daftar pertanyaan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Kuesioner ini ditujukan kepada nasabah yang menggunakan jasa Pegadaian Syariah. 2) Studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan data dan informasi melalui telaah berbagai literatur yang relevan dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini, yang dapat diperoleh dari buku-buku, internet, dan lain-lain. 3) Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti, dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung Pegadaian Syariah mengenai kegiatan operasional Pegadaian tersebut.

### 3.3 Teknik Analisis

Dalam penelitian ini penulis menggunakan program komputer SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 16,0 dan Microsoft Excel 2007. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif, dimana data yang diperoleh dianalisis sehingga diperoleh berbagai gambaran yang menunjukkan persepsi masyarakat tentang gadai emas di Pegadaian Syariah. Disamping itu dilakukan pula dengan bentuk analisis lain seperti : grafik tabulasi silang (*cross tab*), tabel, frekuensi dan gambar (grafik).

## **IV. Hasil dan Analisis**

### **4.1 Profil Responden**

Yang dimaksud dengan profil responden disini adalah keterangan-keterangan pribadi mengenai responden. Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan. Penulis memperoleh profil responden dengan cara melakukan observasi langsung ke Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan, kemudian penulis memberikan beberapa pertanyaan dalam bentuk kuisioner kepada nasabah yang dijadikan responden. Jawaban dari pertanyaan tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, frekuensi, dan tabulasi silang (cross tab).

Perbandingan jenis kelamin nasabah dapat dilihat dari hasil kuisioner yang telah disebar. Perbandingan jenis kelamin ini dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pemahaman nasabah terhadap proses gadai emas yang diberikan oleh Pegadaian Syariah. Dari jumlah responden yang telah ditentukan sebagai sampel penelitian, yaitu sebanyak 50 orang

Berdasarkan data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 50 responden, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah perempuan lebih banyak daripada jumlah nasabah laki-laki. Dilihat dari frekuensi dan persentasenya, maka jumlah nasabah perempuan sebanyak 32 orang dengan tinggi persentase sebesar 64% dari total jumlah responden yang ada. Sedangkan untuk nasabah laki-laki sebanyak 18 orang dengan tingkat persentase sebesar 36% dari total jumlah responden yang ada.

Berdasarkan data responden berdasarkan usia diketahui bahwa nasabah yang berusia >41 tahun ke atas lebih banyak yaitu 21 orang dengan persentase sebesar 42% dibandingkan dengan nasabah yang berumur 20-30 tahun sebanyak 10 orang dengan tingkat persentase 20% dan 31-40 tahun sebanyak 19 orang dengan tingkat persentase 38%. Sedangkan yang berumur <20 tahun tidak ada sama sekali yaitu 0.

Berdasarkan data responden berdasarkan pemahaman dan usia adalah bahwa mayoritas nasabah yang berusia >41 tahun lebih memahami tentang proses gadai emas, sebanyak 20 orang dengan persentase 44% dari total responden menurut pemahaman terhadap proses gadai emas. Untuk yang tidak memahami mayoritas nasabah yang berumur 21-30 tahun, yakni sebanyak 3 orang dengan persentase 6% dari jumlah responden.

Berdasarkan data antara jumlah tanggungan dan motif dapat dilihat bahwa jumlah responden yang jumlah tanggungannya 2-3 orang lebih banyak dibandingkan dengan jumlah tanggungan 0-1 orang dengan motif menggadaikan emas untuk kebutuhan hidup/konsumsi. Total jumlah responden yang tanggungannya 2-3 orang yaitu 29 orang

Berdasarkan data responden berdasarkan pekerjaan dapat diketahui bahwa didominasi oleh nasabah yang pekerjaannya wiraswasta yaitu sebanyak 19 orang dengan persentase 38% dari total jumlah responden. Kemudian pekerjaan lain-lain seperti tukang becak, tukang bakso, pembantu rumah tangga, buruh pabrik, dll sebanyak 16 orang dengan persentase 32% dari total jumlah responden. Selanjutnya adalah pekerjaannya PNS sebanyak 15 orang dengan persentase 30% dari total jumlah responden.

Berdasarkan data responden berdasarkan apakah suami/istri membantu dalam memenuhi kebutuhan keluarga, lebih banyak yang menjawab tidak yaitu sebesar 60%. Karena rata-rata yang menggadaikan barangnya ke Pegadaian Syariah terutama emas lebih banyak ibu-ibu yang rata-rata semuanya bekerja sebagai ibu rumah tangga. Dan sebanyak 40% menjawab iya, yaitu mereka bekerja membantu suaminya bekerja sebagai buruh pabrik,

pembantu rumah tangga, atau membuka usaha kecil-kecilan seperti warung di rumah mereka masing-masing.

Berdasarkan data responden apakah mempunyai pekerjaan tambahan atau tidak dapat diketahui bahwa didominasi nasabah yang tidak mempunyai pekerjaan tambahan yaitu sebanyak 19 orang dengan persentase 38% dari total jumlah responden. Kemudian yang kadang-kadang ada pekerjaan tambahan sebanyak 16 orang dengan persentase 32% dari total jumlah responden. Selanjutnya adalah yang ada mempunyai pekerjaan tambahan sebanyak 15 orang dengan persentase 30% dari total jumlah responden.

Berdasarkan data responden berdasarkan pendapatan dapat diketahui bahwa nasabah didominasi oleh nasabah yang pendapatannya Rp 500.000-Rp 1.000.000 sama dengan nasabah yang berpendapatan Rp 2.000.000-Rp 3.000.000 yaitu sebanyak 19 orang dengan persentase 38%. Kemudian nasabah yang berpendapatan Rp 1.000.000-Rp 2.000.000 sebanyak 9 orang dengan persentase 18% dari total jumlah responden. Selanjutnya yang berpendapatan lebih dari Rp 3.000.000 sebanyak 3 orang dengan persentase 6%.

Berdasarkan data bahwa jumlah masyarakat perempuan lebih banyak dibandingkan jumlah masyarakat laki-laki dari total jumlah responden yang ada yaitu 61 jumlah perempuan dan 39 jumlah laki-laki, sedangkan dilihat dari tingkat pendidikannya (terlampir) pendidikan SMA lah yang lebih dominan yaitu sebanyak 41 orang dari total jumlah responden, dan dilihat dari lamanya menjadi nasabah di Pegadaian Syariah 38 jumlah masyarakat yang lebih dominan lama.

Tabel 1. Penyajian Data dan Analisis Deskriptif Data Alasan Nasabah Menggadaikan Emasnya di Pegadaian Syariah

<b>Alasan nasabah menggadiakn emasnya di Pegadaian Syariah</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Kebutuhan hidup/konsumsi	36	72
Modal usaha	14	28
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa yang menjadi alasan utama nasabah memilih menggadaikan emasnya di Pegadaian Syariah adalah karena untuk kebutuhan hidup/konsumsi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih alasan kebutuhan hidup sebanyak 36 orang dengan persentase 72%. Kemudian diikuti dengan alasan modal usaha sebanyak 14 orang dengan persentase 28%.Dapat disimpulkan bahwa yang menjadi alasan terbesar nasabah dalam menggadaikan emasnya di Pegadaian Syariah adalah untuk kebutuhan hidup/konsumsi yang mereka butuhkan.

Dari alasan nasabah memilih Pegadaian Syariah sebagai suatu solusi dalam menggadaikan emas dapat dilihat bahwa alasan nasabah memilih Perum Pegadaian Syariah sebagai solusi dalam menggadaikan emas mempunyai alasan yang beragam. Hal itu didasarkan pada jumlah responden sebanyak 32 orang atau sebesar 72% dari total responden menyatakan bahwa alasannya menggadaikan emas di Pegadaian Syariah karena proses menggadaikan emas dengan syarat yang mudah, cepat dan aman. Sebanyak 9 orang atau sebesar 18% dari total responden menyatakan segala biaya yang ada persentasenya (%) kecil, sehingga tidak memberatkan peminjam. Sebanyak 5 orang atau sebesar 10% dari total responden menyatakan tidak ada pilihan lain.Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

nasabah menggadaikan emasnya di Pegadaian Syariah dengan alasan karena proses menggadaikan emas dengan syarat yang mudah, cepat dan aman.

Pegadaian syariah menjalankan aktivitasnya berdasarkan etika dan prinsip-prinsip Islam. Banyak nasabah yang kurang paham dengan proses menggadaikan emas yang diberikan oleh Pegadaian Syariah. Berdasarkan nasabah dengan proses yang diberikan oleh Pegadaian Syariah dalam menggadaikan emas dapat dilihat bahwa mayoritas nasabah paham terhadap proses yang diberikan oleh Pegadaian Syariah dalam menggadaikan emas, dengan jumlah responden yang mengaku paham sebanyak 44 orang atau sebesar 88% dari total responden. Selanjutnya diikuti dengan responden yang menyatakan tidak paham terhadap proses yang diberikan oleh Pegadaian Syariah dalam menggadaikan emas sebanyak 6 orang atau sebesar 12% dari total responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kebanyakan nasabah Pegadaian Syariah paham terhadap proses yang diberikan oleh pihak Pegadaian tentang proses menggadaikan emas.

Berdasarkan data responden antara jumlah tanggungan dan pekerjaan tambahan adalah rata-rata yang mempunyai jumlah tanggungan >5 orang yaitu sebanyak 60% pasti mempunyai pekerjaan tambahan demi memenuhi kebutuhan hidupnya. Dan yang jumlah tanggungannya 2-3 orang yaitu sebanyak 40% memilih tidak untuk mencari pekerjaan tambahan, karena mereka merasa gaji yang mereka dapatkan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Dari data dapat dilihat bahwa pelayanan yang di berikan oleh pihak Pegadaian Syariah kepada nasabah mempunyai tingkat kepuasan yang sangat beragam. Pada poin pemberian perhatian jumlah responden sebanyak 50 responden menyatakan puas terhadap pelayanan Pegadaian Syariah, pada poin pemberian informasi 20 responden menyatakan puas, 15 responden menyatakan cukup memuaskan pada kecepatan penyeteroran dan penarikan, sedangkan tindakan tanggap yang dilakukan oleh pelayanan di Pegadaian Syariah sebanyak 15 responden yang menyatakan puas dari total responden.

Sedangkan dari data terlihat jelas bahwa variabel lokasi sangat mempengaruhi masyarakat bertransaksi atau menggadaikan barang atau emasnya di Pegadaian Syariah. Kedekatan lokasi Pegadaian Syariah dengan tempat kegiatan responden dan kemudahan pencapaian Pegadaian Syariah, terlihat dari jawaban 60 responden menyatakan setuju dengan kedekatan lokasi Pegadaian Syariah dan 28 responden menyatakan sangat setuju namun hanya 2 responden yang menyatakan tidak setuju dari total responden. Kemudahan pencapaian Pegadaian Syariah dipicu juga dengan sarana dan prasarana untuk mencapai tempat dimana Pegadaian Syariah beroperasi misalnya saja seperti transportasi. Namun dapat kita lihat menyatakan setuju dengan kemudahan pencapaian Pegadaian Syariah tersebut dengan jumlah responden 76 orang, 19 responden yang menyatakan sangat setuju dan 5 orang dari total responden yang menyatakan kurang setuju.

Berdasarkan data yang diperoleh, keseluruhan variabel pelayanan untuk kebersihan gedung responden yang menjawab sangat baik sebanyak 31 responden, yang menjawab baik sebanyak 48 responden, yang menjawab cukup baik 19 responden, yang menjawab kurang baik 1 responden, sedangkan yang menjawab tidak baik 1 responden dari total responden. Untuk fasilitas ruangan 27 responden menyatakan sangat baik, 51 responden menyatakan baik, 16 responden menyatakan cukup baik, 6 responden menyatakan kurang baik dengan frekuensi 6% dari total responden. Untuk keindahan ruangan banyaknya responden yang menyatakan sangat baik 29 responden, yang menyatakan baik 50 responden, sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 16 responden dan 5 responden yang menyatakan kurang baik dari total responden. Dilihat dari cara berpakaian karyawan, 31 responden menyatakan sangat baik, yang menyatakan baik sebanyak 60 responden 9 responden yang menyatakan

cukup baik dari total responden. Sedangkan tanggapan masyarakat yang menjadi nasabah Pegadaian Syariah, 18 responden menyatakan sangat baik, yang menyatakan baik 52 responden, 27 responden menyatakan cukup baik sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 3 responden dari total responden.

## **V. Kesimpulan Dan Saran**

Berdasarkan data yang diperoleh dari Pegadaian Syariah cabang Setia Budi Medan, dapat diketahui bahwa motif nasabah dalam menggadaikan emasnya karena kebutuhan hidup/konsumsi yaitu sebanyak 72%. Pemahaman nasabah tentang proses gadai emas yang diberikan oleh Pegadaian Syariah sebanyak 88%. Dan alasan nasabah memilih Perum Pegadaian Syariah sebagai suatu solusi dalam menggadaikan emas sebanyak 72% yaitu karena proses menggadaikan emas dengan syarat yang mudah, cepat dan aman walaupun ada yang memilih karena segala biaya yang ada persentasenya (%) kecil sehingga tidak memberatkan peminjam yaitu sebanyak 18%. Jadi pendapat atau persepsi masyarakat maupun nasabah Pegadaian Syariah tentang gadai emas sangat beragam. Tetapi sebagian besar dari hasil penelitian yang saya lakukan, hampir rata semua mengerti dan gadai emas yang ada di Pegadaian Syariah adalah salah satu produk yang sangat tinggi peminatnya dibandingkan menggadaikan barang-barang yang lain, seperti kendaraan roda dua ataupun roda empat, surat tanah, peralatan rumah tangga (televisi, kulkas, dll).

Tingkat pemahaman masyarakat terhadap proses gadai emas di Pegadaian Syariah dipengaruhi oleh sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pegadaian. Kepada Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan agar terus meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat luar tidak hanya kepada masyarakat yang sudah menjadi nasabah, sehingga masyarakat mampu memahami tentang gadai emas di Pegadaian Syariah dan mereka tidak lagi menjual emasnya di toko emas. Kegiatan sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media cetak seperti surat kabar dan majalah serta media interpersonal seperti teman dan keluarga. Hal ini diharapkan akan memberikan gambaran yang jelas kepada nasabah mengenai bukan hanya gadai emas yang ditawarkan di Pegadaian Syariah tetapi ada banyak produk-produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan. Pihak Pegadaian dapat memberikan sosialisasi mengenai keunggulan-keunggulan yang ada di Pegadaian Syariah Indonesia, misalnya mengenai biaya administrasi yang rendah dan tingginya return yang diberikan oleh pihak pegadaian. Pegadaian Syariah hendaknya mengeluarkan produk yang lebih bervariasi lagi, sehingga masyarakat mempunyai banyak pilihan terhadap produk apa yang akan mereka gunakan. Produk-produk baru yang dikeluarkan oleh Pegadaian Syariah diharapkan dapat menarik masyarakat untuk menjadi nasabah di Pegadaian Syariah. Hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah nasabah pada Pegadaian Syariah. Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan hendaknya memberikan sosialisasi kepada masyarakat terutama para buruh pabrik yang tidak mengetahui bagaimana menjadi nasabah di Pegadaian Syariah. Berdasarkan survey saya ke sekitar rumah saya, beberapa masyarakat menyatakan bahwa tidak mengetahui bagaimana menjadi nasabah terutama untuk menggadaikan emas di Pegadaian Syariah karena mereka takut untuk menggadaikan emasnya, mereka lebih memilih menggadaikan emasnya di toko emas, mereka takut syaratnya banyak atau sulit.



## Daftar Pustaka

- Ali, Zainuddin. 2008. *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta : Sinar Grafika
- Sholikul Hadi, Muhammad. 2002. *Pegadaian Syariah*, Yogyakarta : Salemba Diniyah.
- Kasmir, 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Lubis, Irsyad, 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Medan: USU Press.
- Sekaran. Uma. 2003. *Research Methods For Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta : Salemba Empat.
- Kuncoro. Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis*, Jakarta : Erlangga.
- Mannan. M. Abdul. 1995. *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*, Yogyakarta
- <http://www.bumn.go.id/pegadaian/id/tentang-kami/tentang-perusahaan/htm>